

2024, № 12 (декабрь)

Раздел 5.8. Педагогика

ART 241200

DOI 10.24412/2304-120X-2024-11200

УДК 37.013.83

Андрагогические аспекты обучения линейного персонала клининговых компаний

Andragogical aspects of training line personnel of cleaning companies

Авторы статьи

Сажина Ольга Петровна,
кандидат химических наук, доцент кафедры неорганической и аналитической химии ФГБОУ ВО «Национальный исследовательский Мордовский государственный университет им. Н. П. Огарёва», г. Саранск, Российская Федерация
olgalazareva@mail.ru
ORCID: 0000-0003-4872-668X

Authors of the article

Olga P. Sazhina,
Candidate of Chemical Sciences, Associate Professor, Department of Inorganic and Analytical Chemistry, National Research Mordovia State University named after N. P. Ogarev, Saransk, Russian Federation
olgalazareva@mail.ru
ORCID: 0000-0003-4872-668X

Конфликт интересов

Конфликт интересов не указан

Conflict of interest statement

Conflict of interest is not declared

Для цитирования

Сажина О. П. Андрагогические аспекты обучения линейного персонала клининговых компаний // Научно-методический электронный журнал «Концепт». – 2024. – № 12. – С. 37–53. – URL: <https://e-koncept.ru/2024/241200.htm> – DOI: 10.24412/2304-120X-2024-11200

For citation

O. P. Sazhina, Andragogical aspects of training line personnel of cleaning companies // Scientific-methodological electronic journal "Koncept". – 2024. – No. 12. – P. 37–53. – URL: <https://e-koncept.ru/2024/241200.htm> – DOI: 10.24412/2304-120X-2024-11200

Поступила в редакцию <i>Received</i>	23.08.24	Получена положительная рецензия <i>Received a positive review</i>	21.11.24
Принята к публикации <i>Accepted for publication</i>	21.11.24	Опубликована <i>Published</i>	31.12.24



Аннотация

Актуальность исследования обусловлена необходимостью и сложностью обучения персонала клининговых компаний. Первый фактор связан с непрерывно развивающимся рынком профессионального оборудования и химических спецсредств, что приводит к постоянному изменению технологии клининга. Второй аспект обусловлен тем, что значительную часть работников составляют граждане предпенсионного и пенсионного возраста, результативность обучения которых зависит от их социальных, когнитивных и психологических особенностей. Цель работы – выявить особенности и определить условия эффективного обучения взрослых, осуществляющих профессиональную деятельность в сфере клининговых услуг. Методы исследования: 1) андрагогический анализ специфики обучения работников клининга; 2) ретроспективный анализ проблемы обучения взрослых с позиций собственного опыта автора; 3) опрос обучающихся; 4) систематический контроль за процессом оказания клининговых услуг; 5) статистическая обработка результатов. Анализ литературных данных и официальных интернет-источников позволяет констатировать отсутствие научных работ по изучению андрагогических аспектов обучения указанной категории граждан. В ходе исследования установлено, что обучение пожилых людей с низким уровнем образования возможно лишь при реализации, как основного, принципа быстрой востребованности получаемых теоретических знаний в практической деятельности. Единственным мотивом для профессионального роста выступает опасение потерять дополнительный доход. Эффективному обучению способствуют высокое педагогическое мастерство и профессионализм обучающего, владеющего основами андрагогики, создание специальных условий обучения и постоянный контроль качества предоставляемых услуг со стороны заказчика. Новизна работы заключается в проведенном впервые комплексном исследовании процесса обучения работников клининга с учетом специфики профессиональной деятельности и андрагогики. Научный подход, основанный на андрагогических принципах, позволяет решить проблему обучения взрослых с низким уровнем мотивации и раскрывает перспективные направления оптимизации и повышения его эффективности. Практическая значимость работы обуславливается тем, что полученные результаты имеют важное значение для разработки стратегии профессионального развития в старшем возрасте, которая позволит определить технологии психолого-педагогического сопровождения сотрудников клининговых компаний, повышение их профессионализма и качества предоставляемых услуг. Полученные данные рекомендуются для включения в программы подготовки специалистов в области организации клининга, а также сотрудникам клининговых компаний, непосредственно осуществляющим обучение линейного персонала.

Ключевые слова

клининг, персонал клининговой компании, обучение взрослых, андрагогика

Благодарности

Автор выражает благодарность генеральному директору ООО «Экоклинсервис» Ю. Н. Сажину за многолетнее плодотворное сотрудничество и предоставление базы для проведения исследования.

Abstract

The necessity and complexity of the process of training the line personnel of cleaning companies determine the relevance of this study. The necessity for a job-training program is related to the continuously developing market of professional equipment and chemical special products, which leads to constant changes in cleaning technology. The complexity of the training process lies in the fact that a significant part of the employees are people of pre-retirement and retirement age, the effectiveness of whose training depends on their social, cognitive and psychological characteristics. The purpose of the research work is to identify the specific features and determine the conditions for effective training of adults engaged in professional activities in the field of cleaning services. The following research methods were used: 1) andragogical analysis of the specifics of training cleaning workers; 2) a retrospective look at the problem of adult training from the perspective of the author's own experience; 3) a survey of students; 4) systematic monitoring of the process of providing cleaning services; 5) statistical processing of the results. The analysis of literature and official Internet sources revealed the absence of scientific works on the study of andragogical aspects of education and training for this category of workers. The study found that the education and training of elderly people with a low level of education is possible only with the implementation of the main principle of rapid demand for theoretical knowledge in practical activity. The only motive for professional growth is the fear of losing additional income. Professional efficiency of the teacher, who knows the basics of andragogy, creation of special learning conditions and constant quality control of the services provided by the customer increase the effectiveness of the process. The novelty of the work lies in a first comprehensive study of the training process of cleaning workers taking into account the specifics of professional activity and andragogy. The scientific approach based on andragogical principles provides the opportunity to solve the problem of adult education with a low level of motivation and reveals promising directions for optimizing and increasing the effectiveness of the process. The practical significance of the work is due to the fact that the results obtained are important for the development of a strategy for professional development at an older age, which will determine the technologies of psychological and pedagogical support for employees of cleaning companies, improving their professional efficiency and the quality of services provided. The data obtained are recommended for inclusion in training programs for specialists in the field of cleaning organization, as well as for employees of cleaning companies who directly train line personnel.

Key words

cleaning, cleaning company personnel, adult education, andragogy

Acknowledgements

The author expresses gratitude to the General Director of Ekoklinservice LLC, Yu. N. Sazhin, for many years of fruitful cooperation and providing a base for conducting research.

Введение / Introduction

В современном мире мы наблюдаем постоянный рост населения. Вопросы гигиены и чистоты становятся все более значимыми. В связи с этимкратно возрастают требования к уборке. Профессиональный клининг подразумевает очистку различных

поверхностей и уход за ними с целью удаления загрязнений и болезнетворных микроорганизмов с применением сертифицированных специальных химических средств. В связи с принятием профессионального стандарта сотрудники клининговых компаний должны проходить строгий отбор и обучение.

Создание системы обучения линейного персонала является одной из обязанностей администрации компании. Необходимость решения данной задачи обусловлена постоянным изменением технологии клининга, связанным с бурно развивающимся рынком профессионального оборудования и специальных химических средств. При этом организация обучения требует учета многих аспектов, в том числе андрагогического, поскольку значительную часть сотрудников составляют граждане предпенсионного и пенсионного возраста. Эффективность обучения остается низкой, если не учитывать их социальные, когнитивные и психологические особенности. Актуальным является исследование процесса обучения работников клининга с позиций андрагогики.

В настоящее время отечественные и зарубежные специалисты в области педагогики и психологии уделяют большое внимание вопросам обучения взрослых. Особенный интерес вызывает изучение специфики развития на завершающем этапе профессиональной деятельности, т. е. после выхода на пенсию. Данный вопрос является малоизученным в целом и в отдельных областях социокультурного пространства в частности. По мнению Б. Шмидт-Герты, М. Формозы, А. Фрагозы, обучение пожилых людей считается самой быстроразвивающейся отраслью образования взрослых в постиндустриальных странах [1].

Цель работы заключается в выявлении особенностей и определении условий практически результативного обучения взрослых, занятых в сфере клининговых услуг:

- установление социальных, мотивационных и когнитивных особенностей обучаемых;
- создание организационной структуры;
- актуализация полученных знаний;
- формирование климата, способствующего успешному обучению;
- привлечение специалистов, владеющих основами андрагогики, в качестве обучающихся субъектов.

Новизна работы обусловлена впервые проведенным исследованием процесса обучения работников клининга с позиций андрагогики. Научный подход позволяет находить оптимальные пути решения проблемы обучения взрослых с низкой мотивацией. Исследование имеет практическое значение для разработки стратегии профессионального развития граждан старшего возраста, позволяющей создавать технологии психолого-педагогического сопровождения взрослых, занятых в сфере клининга, способствующих повышению профессионализма и качества предоставляемых услуг.

Обзор литературы / Literature review

Рассматривая вопрос обучения взрослых, занятых в сфере клининга, необходимо отметить, что в настоящее время в различных странах мира созданы и успешно функционируют высшие учебные заведения, где проводится профессиональная подготовка. Крупнейшей независимой профессиональной и образовательной организацией в индустрии клининга является Британский институт науки клининга (BICSc), который осуществляет обучение и сертификацию специалистов в данной области. В России при совместном сотрудничестве Ассоциации русских уборочных компаний (АРУК) и Российского нового университета (РосНОУ, г. Москва) готовят специалистов в области управления клининговыми компаниями и предприятиями.

Постоянно развивающаяся индустрия чистоты требует непрерывного совершенствования профессиональной подготовки сотрудников. Многочисленные аспекты такой деятельности обсуждаются на страницах профильных журналов («Мир клининга», InfoClean, CleanNow и др.), в ходе дискуссий на электронных площадках. Актуальной является проблема обучения сотрудников клининговых компаний. Задачи обучения решаются путем организации центров, где проводится обучение индивидуальных предпринимателей, руководителей и администраторов клининговых компаний. Например, ООО «Московский научно-исследовательский институт контроля, аттестации, экспертизы и сертификации» реализует программу «Специалист по профессиональной уборке». Слушатели получают теоретические знания и практическую подготовку согласно профессиональному стандарту № 857 [2]. Обучение по аналогичной программе осуществляется в Национальном университете государственной службы (Москва) [3]. В Казани (Республика Татарстан) функционирует учебный центр «АльфаКонсалтинг» с лицензией Министерства образования РФ, который ведет подготовку работников предприятий профессиональной уборки. Профессиональное обучение подтверждается свидетельством о профессии рабочего, должности служащего «Работник предприятия профессиональной уборки (клининга)», удостоверением и выпиской из протокола обучения согласно статье 60 ФЗ № 273 «Об образовании в Российской Федерации» [4].

В Саранске (Республика Мордовия) функционирует Академия непрерывного образования. В рамках программы профессиональной переподготовки «Организация клининговых услуг», реализуемой в дистанционном формате, предлагается получить современные знания по квалификации «Специалист профессиональной уборки». Курс предназначен для индивидуальных предпринимателей и руководителей клининговых компаний [5]. Аналогичную деятельность осуществляет образовательный центр «Премьер». Анализ учебного плана показывает, что из 264 часов 198 затрачивается на рассмотрение экономических и юридических вопросов, 62 часа – на уборочные материалы, технику, инвентарь, технологию уборки и управление качеством клининговых услуг, 4 часа – итоговую аттестацию [6]. Обучение проводится с применением дистанционных образовательных технологий.

Курсы направлены на формирование у слушателей системы базовых знаний и практических навыков организации предпринимательской деятельности в сфере клининга. При этом незначительное количество часов (62 из 264) отводится на изучение технологии клининга. Данная информация предназначена не столько для личного пользования, сколько для передачи сотрудникам, непосредственно осуществляющим уборку. В связи с этим особую актуальность приобретают знание и навыки практической реализации андрагогических основ обучения взрослых. У сотрудников клининговых компаний, для которых организуются курсы, как правило, отсутствует какая-либо профессиональная психолого-педагогическая подготовка. Обучаясь, они могут опираться только на свой практический жизненный опыт. Таким образом, проблема эффективного обучения линейного персонала остается открытой. Анализ состояния обучающей системы в сфере клининга показывает целесообразность включения в нее андрагогических основ обучения линейного персонала.

Главную роль в поддержании чистоты и гигиены в различных помещениях играют работники, непосредственно осуществляющие уборку. Именно их знания и навыки являются решающими в предоставлении качественных услуг, поддержании высоких стандартов и содействии созданию здоровой и безопасной окружающей среды.

В Европе успешно функционирует электронная платформа для обучения взрослых EPALe, где размещаются материалы по обучению базовым навыкам на рабочем месте для сектора клининга [7]. Специалист в области клининга из Великобритании Ф. Силандерс предлагает пошаговое руководство по обучению персонала. По мнению автора, прежде всего нужно адаптировать новых сотрудников на объекте. Затем уделить внимание развитию навыков персонала, правильному использованию инвентаря, оборудования и чистящих спецсредств, останавливаясь на конкретных областях их применения. Одним из важных аспектов является контроль качества. Каждый работник должен уметь проводить аудит своей работы. Для мотивации сотрудников к поддержанию высоких стандартов чистоты должна функционировать система регулярных проверок. Особо автор подчеркивает важность постоянного профессионального роста персонала [8].

Аналогичный подход к обучению уборщиков предлагает С. Мэтьюз, осуществляющий трудовую деятельность в одной из ведущих клининговых компаний Австралии CLEAN GROUP. В своей статье автор отмечает, что линейный персонал – это те, кто представляет лицо компании, ежедневно взаимодействуя с клиентами. Поэтому для достижения успеха необходимо уделять большое внимание набору, обучению и удержанию хороших сотрудников. Первым шагом обучения должно быть устное ознакомление с системой уборки. Затем следует наглядно показать, как выполняется каждая работа. Последний этап обучения – проверка знаний [9].

Т. Коэн (США) предлагает проводить цифровое микрообучение персонала по уборке, которое предусматривает представление коротких фрагментов информации с помощью нескольких носителей. При этом рекомендуется поддерживать интерактивность и пользоваться открытыми линиями связи [10].

Зарубежные авторы считают, что значительно повысить эффективность обучения позволяет внедрение современных технологий, среди которых – создание цифровых курсов по уборке, использование во время обучения видеороликов.

В России в настоящее время рынок клининговых услуг является одним из быстрорастущих рынков аутсорсинга. Востребованность такого рода услуг способствует появлению все большего числа компаний. Главное условие их эффективного функционирования в условиях жесткой конкуренции – научный подход в организации своей деятельности и высокий профессионализм персонала, способного к постоянному повышению уровня знаний и умений. Как отмечают Т. Сольтицкая и Т. Андреева, каждая компания, стремящаяся выйти за рамки локального бизнеса, должна иметь свою систему обучения и развития [11]. По мнению Д. Н. Баранова, индустрия чистоты – это высокотехнологичная сфера деятельности, включающая не только разработку и применение инновационных технологий и современную организацию труда, но и использование сложного оборудования и постоянно обновляющихся профессиональных химических средств [12]. Результаты статистического исследования удовлетворенности проводимым обучением в клининговых компаниях в условиях аутсорсинга, осуществленного В. А. Романовой, показали эффективность привлечения специалистов, имеющих необходимую профессиональную подготовку [13].

С 1 сентября 2022 года введен в действие профессиональный стандарт «Работник профессиональной уборки». Основная цель вида профессиональной деятельности – поддержание надлежащего санитарного состояния объектов уборки, сохранение и восстановление эксплуатационных и эстетических свойств различных поверхностей [14]. Предоставление клининговых услуг регламентируется ГОСТ Р 51870-2014

«Услуги профессиональной уборки – клининговые услуги», согласно которому персонал должен иметь профессиональное образование и/или профессиональную подготовку (переподготовку, дополнительное профессиональное образование) или опыт практической работы в соответствии с занимаемой должностью. Профессиональное обучение и подготовку персонал может получить как в специализированных центрах, так и непосредственно в клининговых организациях. Администрация организаций должна разрабатывать систему мероприятий по совершенствованию знаний, повышению квалификации и профессионального мастерства персонала с учетом его теоретической подготовки, практических навыков и умений [15].

На современном этапе развития мирового сообщества происходит пересмотр образовательной политики в целом и стратегии образования взрослых в частности. Появление андрагогики подготовлено и обусловлено всем ходом развития образования, а также логикой развития теории обучения.

В монографии С. И. Змеёва «Андрагогика: основы теории, истории и технологии обучения взрослых» выделены семь основных посылок андрагогической модели обучения, согласно которой взрослому обучающемуся в процессе своего обучения принадлежит ведущая роль. Он сознательно стремится к самореализации, к самостоятельности, к самоуправлению. Жизненный опыт, который имеет взрослый обучающийся, можно использовать в качестве важного источника обучения как его самого, так и его коллег. Как правило, взрослому человеку обучение необходимо для решения важной жизненной проблемы и достижения конкретной цели. Он рассчитывает на безотлагательное применение полученных в ходе обучения знаний, умений, навыков и качеств. Учебная деятельность такой категории граждан в значительной степени детерминируется временными, пространственными, бытовыми, профессиональными, социальными факторами, которые либо ограничивают процесс обучения, либо способствуют ему. Важным представляется то, что процесс обучения взрослого человека должен организовываться в виде совместной деятельности обучающегося и обучающего на всех его этапах: планирования, реализации, оценивания и, в определенной мере, коррекции [16]. Важность знания теории и практики в области андрагогики для достижения высоких результатов отмечает Л. Л. Биерема. Автор анализирует стратегические подходы к разработке учебных программ и рассматривает общую структуру обучения взрослых [17]. Глубокий анализ андрагогического подхода дает А. Эль-Амин, указывая на важность результатов обучения в повышении квалификации взрослых, применения их в своей профессиональной деятельности и построении карьеры [18].

Процесс обучения взрослых следует рассматривать как целостную систему, включающую совокупность взаимосвязанных ценностей, целей, принципов, методов педагогической деятельности. По мнению О. А. Суйковой, необходимо учитывать различные подходы (философский, психологический, андрагогический, методологический, технологический), определяющие специфику педагогической деятельности, из которых вытекают многочисленные принципы андрагогики, позволяющие сделать модель обучения оптимальной и применимой для разных образовательных ситуаций [19].

Т. М. Резер предлагает общую модель организации профессионального обучения граждан третьего возраста (лиц от 50 до 70 лет), разработанную на основе системного подхода и включающую такие элементы, как определение физиологических особенностей, аргументация необходимости и определение специфики профессионального обучения, разработка перечня предпосылок для успешного обучения, постановка целей и задач по

его организации, выбор подходов к построению модели обучения и ее принципов, методологии определения качества и результата обучения [20].

Л. В. Мезенцева подчеркивает, что одной из черт современного общества является постоянное повышение требований к профессиональной компетентности в любой сфере деятельности. Цель обучения взрослых – повышение и совершенствование профессионализма [21].

На обучение взрослых влияют различные факторы, которые позволяют выбирать содержание и условия обучения, а также учитывать определенные внешние и внутренние трудности возрастного человека. Исследовав особенности организации учебного процесса в андрагогическом пространстве, С. А. Волкова и С. И. Батракова констатируют, что при работе со взрослыми обучающимися следует учитывать психофизиологические возрастные особенности с учетом гендерной принадлежности, содержательно-смысловую направленность образовательной деятельности, содержание предшествующего социокультурного опыта, статус обучающегося, специфику индивидуальных информационных потребностей и образовательные запросы времени [22].

Для разных возрастных категорий характерны свои психологические особенности. В. А. Кручинин, анализируя многочисленные работы ведущих психологов мира, в области профессиональной деятельности в качестве основных аспектов выделяет следующие. Для молодых людей (25–35 лет) характерно стремление повысить уровень своего образования. В этом возрасте наблюдается стабильное развитие, во время которого человек стабильно развивается, проявляет грамотность и компетентность в избранной профессии. В течение следующего десятилетия часто наступает кризис «середины жизни». В этот период люди могут демонстрировать раздражительность, конфликтность, неудовлетворенность работой и в целом сложившейся жизненной ситуацией. Период от 45 лет до ухода на пенсию является стабильным. Человек осознает, что он достиг зрелости, стал квалифицированным специалистом [23]. Перед выходом на пенсию человек переживает кризис предпенсионного возраста, когда наблюдается спад профессиональных притязаний и происходят изменения во всей мотивационной сфере. Канадские ученые И. Маршан и Д.-Г. Трамбле установили, что на решение завершить карьеру или отложить выход на пенсию влияют в совокупности социально-экономические аспекты, состояние здоровья, отношение к работе, пенсионный статус супруга, работа по уходу и стремление к свободе [24]. Согласно результатам исследования М. Д. Петраш, среди пожилых людей в России наблюдается тенденция продолжать трудовую деятельность и после выхода на пенсию, поскольку значительная часть пенсионеров сохраняет силу, мобильность, профессиональные способности, приобретенные благодаря жизненному опыту [25]. Для некоторых работников решение о продолжении работы является необходимостью, связанной с ростом потребности в дополнительных источниках доходов.

Мобилизовать человека на преодоление негативных возрастных проявлений способна мотивация, которая, как показывают исследования К. Стамова-Росснагеля, не снижается в связи со старением [26]. Даже в зрелом и позднем возрасте, согласно выводам Ю. Хекхаузен, К. Вроша, Р. Шульца, личность как субъект собственного развития может управлять процессами биологического старения, течения болезни, социальной трансформации [27]. Изучая вопрос взаимосвязи мотивации и качества жизни в старшем возрасте, Э. Ф. Зеер, Э. Э. Сыманюк, А. А. Рябухина, Г. И. Борисов пришли к выводу, что оба аспекта коррелируют с характеристиками профессионального развития. По мнению авторов, качество жизни в период поздней зрелости зависит от способности преодолевать возникающие на рабочем месте трудности [28].

Статистические исследования, проведенные Л. И. Смирных, Н. Емелиной, П. В. Травкиным, Л. А. Леоновой, С. Ю. Роциным, С. А. Солнцевым, подтверждают тезис о том, что в связи с увеличением продолжительности жизни дополнительное профессиональное обучение необходимо как предпенсионерам, так и другим возрастным группам. По сравнению с молодыми сотрудниками работники старшего возраста часто сталкиваются с большим разрывом между современными требованиями рынка труда и знаниями и навыками, полученными ранее. Обладая устаревшими компетенциями, они оказываются в худшем положении по сравнению с более молодыми претендентами [29].

Известно, что после 60 лет могут возникать значительные изменения в когнитивной сфере личности, связанные с вниманием, восприятием, памятью, мышлением и др., от уровня развития и особенностей которых зависит способность к обучению. Изучив вопрос влияния собственно старения на снижение когнитивных функций, И. М. Гибова приходит к выводу, что на умственные способности такой категории людей более значительное влияние оказывает фактор образования, нежели возраст сам по себе [30].

Успешное функционирование и развитие сферы образовательных услуг для взрослых зависит не только от прочных теоретических и научно-методических основ их обучения, но и от подготовки специалистов, способных организовать данный процесс. О. Самойленко, И. Урос, М. Левринц, Т. Стратан-Арташкова, Н. Гунько подчеркивают актуальность и востребованность подготовки андрагогов, обусловленных растущим влиянием образования на ход социально-экономического, политического и культурного развития мирового сообщества. Проблема образования взрослых в современных условиях важна в связи с постоянным внедрением и необходимостью непрерывного обучения [31].

Исследования М. А. Казаковой показывают, что подготовленный специалист должен уметь осуществлять андрагогическое взаимодействие субъектов образовательного процесса, т. е. процесса взаимного влияния, основанного на системе межсубъектных связей и направленного на трансформацию имеющегося профессионального самосознания субъектов и их готовность к профессиональному саморазвитию. Под трансформацией имеющегося самосознания автор понимает изменение мнения о себе как о специалисте, основанное на критическом осмыслении имеющегося опыта профессиональной деятельности [32]. М. Мансур отмечает, что отсутствие знаний принципов обучения взрослых у фасилитатора приводит к снижению качества процесса обучения и достигнутых результатов [33]. Н. Иоанну утверждает, что андрагоги играют важную роль в образовании взрослых и обществе в целом. Чтобы хорошо выполнять эту роль, им требуются специализированные, целенаправленные и систематические программы профессионального развития в меняющихся условиях [34].

В России в большинстве случаев подготовка андрагогов осуществляется через образовательные учреждения повышения квалификации. Н. А. Бирюкова считает, что проблема подготовки преподавателей университета к работе со взрослыми может быть частично решена, если слушатели в рамках программы «Преподаватель высшей школы» пройдут специальную подготовку, дополнительно изучив дисциплины «Взрослая психология» и «Теория и практика обучения взрослых» [35].

А. В. Копылова отмечает важность внедрения в практическую деятельность работников курсов повышения квалификации современных достижений в области андрагогики. По мнению автора, андрагогическую модель необходимо применять в

соответствующих условиях и учитывать особенности групп обучающихся, которые зависят от уровня общего развития, наличия опыта, мотивации, осознанности, ответственности, предварительной подготовки в области профессиональных знаний, уровня компетентности и готовности участвовать в осуществлении совместных с преподавателем действий [36].

Эффективность работы в значительной степени зависит от компетентности обучающего в области трудовой деятельности обучаемых. Обращаясь к сфере клининговых услуг, следует отметить, что здесь, как правило, трудятся женщины в возрасте от 55 до 75 лет. Часто такие работники обладают устаревшими навыками и компетенциями, испытывают определенные проблемы со здоровьем. В это время происходит физическое и психическое старение. Формируются характерные черты пожилых: консерватизм, осторожность в суждениях, стремление избежать риска, разборчивость. После 60 лет люди воспринимают окружающий мир как более сложный, считают, что любые действия бесполезны, в том числе и обучение.

Анализ литературных данных и официальных интернет-источников позволяет констатировать, что в настоящее время в сфере клининга осуществляется подготовка специалистов для открытия и ведения соответствующего бизнеса. Существенным недостатком реализуемых программ является отсутствие андрагогического компонента, необходимого для эффективного обучения персонала.

Методологическая база исследования / Methodological base of the research

Основанием для проведения научного исследования послужил собственный опыт автора, накопленный в ходе работы консультантом руководителя по обеспечению функционирования объектов в клининговой компании с 2014 по 2024 год.

Исследование проводилось по инициативе ООО «Экоклинсервис». Компания находится на рынке клининговых услуг с 2014 года и придерживается в своей деятельности научного подхода. В 2016, 2019 и 2021 годах награждена золотой медалью за победу в отборочном туре международного конкурса «ГЕММА», а в 2019 и 2021 годах стала лауреатом межрегионального конкурса «Лучшие товары и услуги Приволжья – ГЕММА», победив в финале.

В исследовании участвовали сотрудники компании, работающие на четырех объектах (Верховный и три районных суда Республики Мордовия), а также представители заказчика, осуществляющие контроль за выполнением технического задания и качеством предоставляемых услуг, предусмотренных государственным контрактом (всего 31 человек). Общая численность персонала, охваченного статистическим анализом, составила 138 человек.

Методы исследования: 1) андрагогический анализ специфики обучения работников клининга; 2) ретроспективный анализ проблемы обучения взрослых с позиций собственного опыта автора; 3) опрос обучающихся; 4) систематический контроль со стороны заказчика и администратора клининговой компании за процессом оказания клининговых услуг для определения уровня усвоения знаний, полученных в процессе обучения; 5) статистическая обработка результатов.

В результате многолетней работы выработан оптимальный алгоритм действий обучающего субъекта: 1) изучение технического задания, предусмотренного государственным контрактом, и составление технологической карты объекта; 2) непосредственное изучение объекта, включающее знакомство с представителем заказчика, осу-

ществляющего контроль за выполнением государственного контракта, и сотрудниками, выполняющими работы по клинингу (при необходимости подбор персонала); 3) собеседование и анализ группы, подлежащей обучению; 4) составление плана обучающих мероприятий; 5) обучение; 6) контроль за выполнением клининговых работ с проведением корректирующих мероприятий (при необходимости); 7) постоянный мониторинг ситуации по оказанию услуг.

Внутренним документом клининговой компании, регламентирующим процесс предоставления услуг и определяющим содержание обучения, является технологическая карта объекта. Она представляет собой свод правил уборки тех или иных зон с указанием перечня производимых работ, их периодичности, применяемого инвентаря и химических средств. Обязательным является наличие приложений, где указывается цветовая маркировка инвентаря, методика приготовления рабочих растворов моющих и дезинфицирующих средств. Технологическая карта составляется администратором клининговой компании и утверждается генеральным директором.

На стадии планирования необходимым этапом является исследование группы сотрудников, которую предстоит обучать. В связи с этим имеет значение как количественный, так и качественный состав. На выбранных объектах занятия проводились в малых группах по 5–8 человек. Возрастной состав обучающихся варьировался в интервале от 54 до 72 лет. На начальном этапе максимально подробно, насколько позволяет ситуация, следует изучить данные, связанные с уровнем полученного ранее образования, наличием опыта работы и мотивацией к трудовой деятельности. Изучение группы дает возможность выбрать наиболее эффективные подходы и методы доведения информации, отобрать ее содержание, установить временные рамки занятий, подготовить необходимый методический материал.

Обучение персонала клининговой компании осуществлялось непосредственно на объекте. Занятия проходили в отдельных помещениях, исключающих возникновение отвлекающих факторов. Поскольку основной контроль за выполняемыми работами и их качеством осуществляется заказчиком, то присутствие администратора (представителя заказчика) являлось обязательным.

В качестве основного метода обучения выступает лекция-беседа, которую наиболее целесообразно использовать в малых группах. Обучающему легче вовлечь в беседу обучаемых и обеспечить восприятие материала. При необходимости вводится практическая составляющая, например, наглядно показывается, как приготовить рабочий раствор спецсредства.

Содержательная часть определяется техническим заданием государственного контракта, на основе которого заблаговременно составляется технологическая карта объекта. В ходе обучения концентрируется внимание на применяемом инвентаре. Учитываются пожелания сотрудников (если это не противоречит контракту), поскольку, как правило, они имеют опыт работы и некоторые предпочтения. Дается характеристика химических средств, которые будут применяться. Обсуждаются правила приготовления и использования рабочих растворов с элементарным объяснением механизма действия. Основное внимание уделяется последствиям их неправильного применения, и подчеркивается невозможность замены одного средства другим.

Контроль за усвоением полученных знаний осуществляется администратором клининговой компании и представителем заказчика непосредственно в ходе выполнения работ. При необходимости вносятся конкретные корректировки.

Результаты исследования / Research results

Обучение взрослых, занятых в сфере клининговых услуг, представляет собой многогранный процесс, организация которого требует учета социальных, когнитивных и психологических факторов. Специфика организации работ на новом объекте заключается в том, что перед началом занятий изучение коллектива можно осуществить лишь в течение первого вводного собрания. В условиях временного ограничения провести глубокое психолого-педагогическое исследование не представляется возможным. Однако уверенное, естественное поведение во время первой встречи, вежливость и приветливость (качества, которые особенно ценят пожилые) позволяют присмотреться к новым людям, понаблюдать за их поведением. Важно первым вступить в диалог и взять инициативу в свои руки, показывая при этом значимость каждого члена коллектива и прислушиваясь к их мнению. В ходе беседы необходимо выяснить вопрос о наличии опыта работы. Данная информация позволяет в дальнейшем реализовывать важный андрагогический принцип использования имеющегося положительного жизненного опыта.

Значимым для выбора содержания и методов обучения, доступным для оценки социальным фактором является уровень полученного ранее образования. Как известно, образование существенным образом влияет на развитие человека, в том числе на его отношение к получению новых знаний. Представленная на рис. 1 диаграмма наглядно показывает, что 55% персонала имеют основное среднее образование. Дополнительное обучение после школы проходили 45%. Следовательно, более половины сотрудников имеют самый низкий уровень образования. Как показал опрос обучающихся, они не рассматривают обучение как важный и значимый фактор в своей трудовой деятельности. Обучающему приходится напоминать, как это – учиться. Такую деятельность способен осуществлять только специалист, владеющий основами андрагогики, поскольку решается данная задача путем реализации принципа востребованности результатов обучения практической деятельностью обучающегося. Особо следует подчеркнуть, что наиважнейшей особенностью обучения работников клининга является то, что человек почти мгновенно должен увидеть практическую значимость полученной новой теоретической информации.

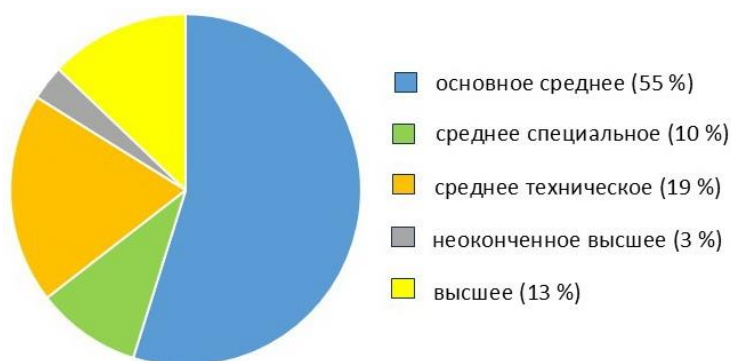


Рис. 1. Распределение линейного персонала клининговой компании по уровню образования

Другим важным фактором, влияющим на результативность обучения, является возрастная. В ходе исследования выделено три возрастные категории (согласно классификации возрастов, принятой Всемирной организацией здравоохранения): первая – от 18 до 44 лет, вторая – от 45 до 59 лет, третья – от 60 до 74 лет. Результаты показывают, что 46% персонала – это люди пожилого возраста (см. рис. 2).

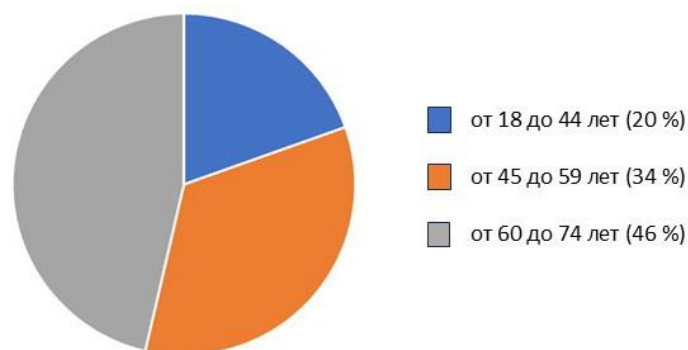


Рис. 2. Распределение линейного персонала клининговой компании по возрастным категориям

Известно, что с течением времени меняется наше отношение к обучению в целом. Усвоение материала требует больше времени и усилий. Как правило, у взрослых уже сложилась система взаимосвязей в осуществляемой профессиональной деятельности, и в ходе обучения необходимо встроить в нее что-то «новое». Часто новая информация вступает в противоречие с привычной картиной мира и возрастает критичность к такой части информации. Она не воспринимается так легко на веру, а начинает соотноситься с жизненным опытом, собственной позицией. Преодолеть негативное отношение к обучению помогает мотивация. В ходе опроса сотрудников клининговой компании выявлено, что единственным мотивом для осуществления трудовой деятельности является дополнительный доход. Необходимость восприятия новых знаний и поддержание высокого качества предоставляемых услуг стимулируются опасением потерять работу.

Установлено, что практически результативным является обучение в малых группах. Коллективы, как правило, формируются случайным образом. В каждом из них есть представители разного возраста и уровня образования, приблизительно соответствующие общему распределению (см. рис. 2). Обучение является эффективным благодаря синергизму различных типов обучаемых. Наличие их в одной группе позволяет разделять и компенсировать дефицитный личностный ресурс. В социальном контексте оно имеет ряд преимуществ. Общая цель – освоить материал – сближает, все находятся в одном положении и становятся опорой друг для друга. Возрастные различия при этом не имеют большого значения, поскольку на первый план выходят взаимопонимание и поддержка.

Для осуществления процесса обучения следует подобрать оптимальные условия. Оно должно проходить на объекте, где предстоит работать, в тихой, спокойной обстановке, поскольку шум в сочетании с другими отвлекающими факторами оказывает негативное влияние на восприятие информации. Это особенно актуально, если обучаются взрослые люди возраста 55+. В силу своих когнитивных особенностей им сложно сосредоточиться и удерживать внимание длительное время. С годами мозгу требуется больше ресурсов, чтобы выполнять поставленные перед ним задачи. Максимально сконцентрировать внимание позволяет тщательный отбор сообщаемой информации с акцентом на главные аспекты, касающиеся профессиональной деятельности. В ходе обучения необходимо с самого начала сосредоточивать внимание на применении теоретических знаний в практической конкретной деятельности. Не следует давать «лишней» информации. У обучающихся должно быть достаточно времени, чтобы приспособиться к текущим условиям. В ходе проведения эксперимента

установлено, что общая продолжительность занятия может составлять 30–40 минут. Дальнейшее увеличение времени не способствует усвоению информации.

При использовании различных методов обучения обязательной составляющей должна быть беседа. Такая форма организации занятий требует от преподавателя высокой квалификации и творческого подхода, позволяет установить контакт с обучаемыми и больше о них узнать. При этом происходит выявление, систематизация, формализация личного опыта последних, корректировка и пополнение их знаний. Беседа в значительной степени способствует реализации таких принципов андрагогики, как совместная деятельность обучающегося и обучаемого, использование имеющегося положительного жизненного опыта, корректировка устаревшего опыта и личностных установок, препятствующих освоению новых знаний, востребованность результатов обучения практической деятельностью обучающегося и его развитие.

Завершающим этапом обучения является контроль полученных знаний и умений. Оценочная система воспринимается возрастными людьми крайне неоднозначно, часто отрицательно. Классические педагогические методы (экзамен, зачет, тестирование и пр.) в данном случае неприемлемы. Наиболее целесообразно контролировать знания и умения непосредственно в ходе осуществления уборки и вносить, при необходимости, корректировку. Делать замечания следует в максимально корректной форме, постепенно, не обрушивая на сотрудника поток негативной информации. Возрастные люди, как правило, легко ранимы, и критика может вызывать психоэмоциональное возбуждение, часто переходящее в агрессию.

Ретроспективный анализ проблемы обучения работников клининга с позиций собственного опыта автора подтверждает тезис о необходимости владения для обучающегося теоретическими и практическими основами андрагогики. Такие знания позволяют формировать комфортную психологическую обстановку, взаимное уважение, выбирать соответствующее содержание и методы обучения, что в итоге приводит к повышению профессионализма персонала, повышению качества предоставляемых услуг и достижению поставленных целей. Подтверждением эффективности предлагаемого подхода к обучению персонала клининговой компании может служить получение благодарственных писем от заказчика на всех объектах, где проводилось исследование [37].

Заключение / Conclusion

Впервые проведено исследование процесса обучения линейного персонала клининговой компании с позиций андрагогики. Выявлены социальные, мотивационные и когнитивные особенности взрослых, занятых в сфере клининговых услуг. В своем большинстве работники имеют низкий уровень образования и не считают обучение важным для своей профессиональной деятельности. Единственным мотивом для получения новых знаний служит опасение потерять доход. Установлено, что в сфере клининга трудятся возрастные люди, для которых характерна низкая способность решать новые задачи независимо от предыдущего опыта.

Данные аспекты имеют решающее значение для создания соответствующей организационной структуры процесса обучения, включающей выбор содержания учебного материала, методов обучения и контроля. Сообщаемая информация должна быть конкретной, доступной для понимания. Для людей 55+ эффективным методом обучения является лекция-беседа с демонстрацией практических операций, в ходе которой учитывается положительный опыт обучаемых и проводится корректировка

устаревших знаний. При обучении указанной возрастной категории граждан важны внешние условия. В ходе исследования установлено, что обучение должно проходить непосредственно на объекте, где предстоит работать, в специально отведенных помещениях, исключающих воздействие отвлекающих факторов. Контроль усвоения полученных знаний следует осуществлять непосредственно во время проведения клининговых работ, максимально корректно устраняя при этом недостатки.

Необходимой составляющей обучения является актуализация полученных знаний. Реализация данного принципа с точки зрения андрагогики означает их максимально быстрое использование в практической деятельности. При этом работник должен видеть, что новые знания помогают ему более эффективно решать конкретные профессиональные задачи. Это способствует возникновению у обучающегося внутренней удовлетворенности, формирует положительное отношение к учебе в целом.

Создание комфортной психоэмоциональной обстановки на всех этапах обучения – важнейший фактор достижения высоких результатов, особенно если в группе есть пожилые люди, для которых характерны ранимость и невосприятость к критике.

Практический опыт показывает, что выполнение перечисленных выше условий может быть обеспечено привлечением в качестве обучающихся субъектов специализированных, владеющих основами андрагогики, способных сформировать соответствующую образовательную среду. Научный подход, базирующийся на применении андрагогических принципов, позволяет педагогически и психологически правильно выстраивать учебный процесс и способствует достижению конечной цели обучения – повышению профессионализма линейного персонала клининговых компаний и поддержанию высокого уровня предоставляемых услуг. Полученные данные рекомендуются для включения в программы подготовки специалистов в области организации клининга; будут весьма полезны сотрудникам клининговых компаний, непосредственно осуществляющим обучение линейного персонала.

Особо следует отметить, что в настоящее время система обучения линейного персонала клининговых компаний в России находится на начальной стадии разработки. Перспективным представляется создание и изучение технологий, в основе которых лежат принципы и методы андрагогики.

Ссылки на источники / References

1. Schmidt-Hertha B., Formosa M., Fragosa A. Editorial: Active ageing, social inclusion and wellbeing: Benefits of learning in later life // *European Journal for Research on the Education and Learning of Adults*. – 2019. – Vol. 10. – No. 3. – P. 207–213. DOI: 10.3384/rela.2000-7426.relae19.
2. Специалист по профессиональной уборке. – URL: <https://mnii-kaes.ru>
3. Специалист по профессиональной уборке. – URL: <https://manepa.ru>
4. Работник предприятия профессиональной уборки (клининга). – URL: <https://alfakonsulting.ru>
5. Организация клининговых услуг. – URL: <https://saransk.academedu.ru>
6. Организация клининговых услуг. – URL: <https://saransk.premier-centr.ru>
7. Basic Skills Workplace Training for the Cleaning Sector. – URL: <https://epale.ec.europa.eu/en>
8. Selander F. How to train cleaning staff: Step-by-step guide 2024. – URL: <https://www.lingio.com/blog/how-to-train-cleaning-staff>
9. Matthews S. How To Train Your Workplace Cleaners? A Step-By-Step Training Guide. – URL: <https://www.cleangroup.com.au/cleaning-staff-training-guide>
10. Cohen T. 10 Expert Tips to Train Cleaning Staff. – URL: <https://connectteam.com/training-for-cleaning-staff>
11. Soltitskaya T., Andreeva T. Training and development of personnel in Russian companies", *Human Resources Management in Russia* // Ashgate Publishing Group, Contemporary Employment Relations series, Hampshire, UK. – 2007. – P. 193–208.
12. Баранов Д. Н. Разработка модели функционирования рынка клининга в России и современные тенденции его развития // *Вестник Московского университета имени С. Ю. Витте. Серия 1: Экономика и управление*. – 2015. – № 1 (12). – С. 24–30.

13. Романова В. А. Использование аутсорсинга в клининговых компаниях для оптимизации обучения персонала // Электронный научный журнал «Профессиональная ориентация». – 2019. – № 2. – С. 97–101. – URL: <https://careerjourney.ru/wp-content/uploads/2020/06/ispolzovanie-autsorsinga-v-kliningov-h-kompaniyah-dlya-optimizatsii-obucheniya-personala.pdf>
 14. Профессиональный стандарт «Работник профессиональной уборки». – URL: <https://publication.pravo.gov.ru> № 0001202205270028 от 27.05.2022 г.
 15. ГОСТ Р 51870-2014 Услуги профессиональной уборки – клининговые услуги. – М.: Стандартинформ, 2015. – 36 с.
 16. Змеёв С. И. Андрагогика: основы теории, истории и технологии обучения взрослых: монография. – М.; Саратов: ПЕР СЭ, Ай Пи Эр Медиа, 2019. – 272 с.
 17. Bierema L. L. Adult Learning Theories and Practices // Connecting Adult Learning and Knowledge Management. Knowledge Management and Organizational Learning / eds. M. Fedeli, L. L. Bierema. – Cham: Springer, 2019. – Vol. 8. – P. 3–25. DOI: 10.1007/978-3-030-29872-2_1
 18. El-Amin A. Andragogy: A Theory in Practice in Higher Education // Journal of Research in Higher Education. – 2020. – 4(2). – P. 54–69. DOI: 10.24193/JRHE.2020.2.4
 19. Суйкова О. А. Андрогагические аспекты непрерывного образования // Инновационное развитие профессионального образования. – 2019. – № 1(21). – С. 16–22.
 20. Резер Т. М. Методология организации профессионального обучения граждан старшего возраста: общая концепция // Образование и наука. – 2021. – Т. 23. – № 4. – С. 11–42. DOI: 10.17853/1994-5639-2021-4-11-42
 21. Мезенцева Л. В. Обучение взрослых: о формах и методах // Вестник ВУиТ. – 2015. – № 4 (19). – С. 137–143.
 22. Волкова С. А., Батракова С. И. Особенности организации образовательного процесса в андрогагическом пространстве // АОН. – 2016. – № 1. – С. 7–11.
 23. Кручинин В. А., Комарова Н. Ф. Психология развития и возрастная психология: учеб. пособие для вузов / Нижегород. гос. архитектур.-строит. ун-т. – Н. Новгород: ННГАСУ, 2016. – 219 с.
 24. Marchand I., Tremblay D.-G. Choosing to Retire? A Study of Women's Patterns for Retiring or Continuing to Work // Revue Interventions économiques [Online]. – 2021. – 66. – URL: <http://journals.openedition.org/intervention-seconomiques/14065>
 25. Петраш М. Д. Специфика профессионального развития женщин в периоды поздней зрелости и старения // Вестник СПбГУ. Серия 16: Психология. Педагогика. – 2014. – № 2. – С. 58–65.
 26. Stamo-Roßnagel C. Work Motivation and Aging. – Pachana: Springer, 2015. – 2550 p.
 27. Heckhausen J., Wrosch C., Schulz R. Agency and motivation in adulthood and old age // Annual Review of Psychology. – 2019. – Vol. 70. – P. 191–217.
 28. Зеер Э. Ф., Сыманюк Э. Э., Рябухина А. А., Борисов Г. И. Психологические особенности профессионального развития в поздней зрелости // Образование и наука. – 2020. – Т. 22. – № 8. – С. 75–107.
 29. Работники предпенсионного возраста на рынке труда в Российской Федерации: информационный бюллетень / Л. И. Смирных, Н. Емелина, П. В. Травкин, Л. А. Леонова, С. Ю. Рощин, С. А. Солнцев; под науч. ред. С. Ю. Рощина, С. А. Солнцева; Нац. исслед. ун-т «Высшая школа экономики». – М.: Изд. дом Высшей школы экономики, 2020. – 32 с.
 30. Гибова И. М. Особенности общих умственных способностей лиц предпенсионного и пенсионного возрастов с различным уровнем образования // Ученые записки университета Лесгафта. – 2017. – № 4(146). – С. 282–286.
 31. Samoilenco O., Orosz I., Levrints M. et al. Training an Andragogue as a Specialist in Adult Education // Revista Romaneasca pentru Educatia Multidimensionala. – 2020. – 12(2). – P. 237–250. DOI: 10.18662/rrem/12.2/276
 32. Казакова М. А. Понятие и сущность андрагогического взаимодействия в отечественных и зарубежных исследованиях // Russian Journal of Education and Psychology. – 2017. – № 1. – С. 61–79.
 33. Mansur M. The Application of Andragogical Principles in Education and Training // Indonesian Journal of Educational Review. – 2017. – 4(2). – P. 108–118. DOI: 10.21009/IJER.04.02.12
 34. Ioannou N. Professional development of adult educators: A European perspective // Int Rev Educ. – 2023. – 69. – P. 379–399. DOI: 10.1007/s11159-023-10014-0
 35. Бирюкова Н. А. Андрагогика (наука об обучении взрослых) как актуальное направление современной образовательной практики // Вестник Марийского государственного университета. – 2008. – № 2. – С. 52–56.
 36. Копылова А. В. Особенности андрогагической модели в системе повышения квалификации педагогических и руководящих работников // Вестник ТГПУ. – 2010. – № 10. – С. 43–47.
 37. ООО «Экоклинсервис»: официальный сайт. – URL: <https://ecocleanservice.pulscen.ru>
-
1. Schmidt-Hertha, B., Formosa, M., & Fragosa, A. (2019). "Editorial: Active ageing, social inclusion and wellbeing: Benefits of learning in later life", *European Journal for Research on the Education and Learning of Adults*, vol. 10, no. 3, pp. 207–213. DOI: 10.3384/rela.2000-7426.relae19 (in English).
 2. *Specialist po professional'noj uborke [Professional cleaning specialist]*. Available at: <https://mnii-kaes.ru> (in Russian).
 3. *Specialist po professional'noj uborke [Professional cleaning specialist]*. Available at: <https://manepa.ru> (in Russian).

4. *Rabotnik predpriyatiya professional'noj uborki (klininga)* [Employee of a professional cleaning company]. Available at: <https://alfakonsulting.ru> (in Russian).
5. *Organizaciya kliningovykh uslug* [Organization of cleaning services]. Available at: <https://saransk.academedu.ru> (in Russian).
6. *Organizaciya kliningovykh uslug* [Organization of cleaning services]. Available at: <https://saransk.premier-centr.ru> (in Russian).
7. *Basic Skills Workplace Training for the Cleaning Sector*. Available at: <https://epale.ec.europa.eu/en> (in English).
8. Selander, F. *How to train cleaning staff: Step-by-step guide 2024*. Available at: <https://www.lingio.com/blog/how-to-train-cleaning-staff> (in English).
9. Matthews, S. *How To Train Your Workplace Cleaners? A Step-By-Step Training Guide*. Available at: <https://www.clean-group.com.au/cleaning-staff-training-guide> (in English).
10. Cohen, T. *10 Expert Tips to Train Cleaning Staff*. Available at: <https://connecteam.com/training-for-cleaning-staff> (in English).
11. Soltitskaya, T., & Andreeva, T. (2007). "Training and development of personnel in Russian companies", *Human Resources Management in Russia*, Ashgate Publishing Group, *Contemporary Employment Relations series*, Hampshire, UK, pp. 193–208 (in English).
12. Baranov, D. N. (2015). "Razrabotka modeli funkcionirovaniya rynka klininga v Rossii i sovremennyye tendentsii ego razvitiya" [Development of a model for the functioning of the cleaning market in Russia and modern trends in its development], *Vestnik Moskovskogo universiteta imeni S. Yu. Vitte. Seriya 1: Ekonomika i upravlenie*, № 1 (12), pp. 24–30 (in Russian).
13. Romanova, V. A. (2019). "Ispol'zovanie autsortinga v kliningovykh kompaniyah dlya optimizatsii obucheniya personala" [Using outsourcing in cleaning companies to optimize staff training], *Elektronnyy nauchnyy zhurnal "Professional'naya orientatsiya"*, № 2, pp. 97–101. Available at: <https://careerjourney.ru/wp-content/uploads/2020/06/ispolzovanie-autsortinga-v-kliningov-h-kompaniyah-dlya-optimizatsii-obucheniya-personala.pdf> (in Russian).
14. *Professional'nyy standart "Rabotnik professional'noj uborki"* [Professional standard "Professional cleaning worker"]. Available at: <https://publication.pravo.gov.ru> № 0001202205270028 ot 27.05.2022 g.
15. *GOST R 51870-2014 Usługi professional'noj uborki – kliningovye usługi* [GOST R 51870-2014 Professional cleaning services], Moscow Standartinform, 2015, 36 p. (in Russian).
16. Zmeyov, S. I. (2019). *Andragogika: osnovy teorii, istorii i tekhnologii obucheniya vzroslykh* [Andragogy: fundamentals of theory, history and technology of adult education]: monografiya, Moscow; PER SE, Aj Pi Er Media, Saratov, 272 p. (in Russian).
17. Bierema, L. L. (2019). "Adult Learning Theories and Practices", in Fedeli, M., & Bierema, L. L. (eds.). *Connecting Adult Learning and Knowledge Management. Knowledge Management and Organizational Learning*, Springer, Cham, vol. 8, pp. 3–25. DOI: 10.1007/978-3-030-29872-2_1 (in English).
18. El-Amin, A. (2020). "Andragogy: A Theory in Practice in Higher Education", *Journal of Research in Higher Education*, 4(2), pp. 54–69. DOI: 10.24193/JRHE.2020.2.4 (in English).
19. Sujkova, O. A. (2019). "Androgogicheskie aspekty nepreryvnogo obrazovaniya" [Andragogical aspects of continuing education], *Innovacionnoe razvitie professional'nogo obrazovaniya*, № 1(21), pp. 16–22 (in Russian).
20. Rezer, T. M. (2021). "Metodologiya organizatsii professional'nogo obucheniya grazhdan starshego vozrasta: obshchaya koncepciya" [Methodology of organizing professional training for senior citizens: general concept], *Obrazovanie i nauka*, t. 23, № 4, pp. 11–42. DOI: 10.17853/1994-5639-2021-4-11-42 (in Russian).
21. Mezenceva, L. V. (2015). "Obuchenie vzroslykh: o formah i metodah" [Adult education: about forms and methods], *Vestnik VUiT*, № 4 (19), pp. 137–143 (in Russian).
22. Volkova, S. A., & Batrakova, S. I. (2016). "Osobennosti organizatsii obrazovatel'nogo processa v androgogicheskom prostranstve" [Characteristics of the organization of the educational process in the androgogical space], *AON*, № 1, pp. 7–11 (in Russian).
23. Kruchinin, V. A., & Komarova, N. F. (2016). *Psihologiya razvitiya i vozrastnaya psihologiya* [Developmental and Age Psychology]: ucheb. posobie dlya vuzov, Nizhegor. gos. arhitektur.-stroit. un-t, NNGASU, N. Novgorod, 219 p. (in Russian).
24. Marchand, I., & Tremblay, D.-G. (2021). "Choosing to Retire? A Study of Women's Patterns for Retiring or Continuing to Work", *Revue Interventions économiques [Online]*, 66. Available at: <http://journals.openedition.org/interventionseconomiques/14065> (in English).
25. Petrash, M. D. (2014). "Specifika professional'nogo razvitiya zhenshchin v periody pozdnej vzroslosti i stareniya" [Specifics of professional development of women in the periods of late adulthood and aging], *Vestnik SPbGU. Seriya 16: Psihologiya. Pedagogika*, № 2, pp. 58–65 (in Russian).
26. Stamov-Roßnagel, C. (2015). *Work Motivation and Aging*, Springer, Pachana, 2550 p. (in English).
27. Heckhausen, J., Wrosch, C., & Schulz, R. (2019). "Agency and motivation in adulthood and old age", *Annual Review of Psychology*, vol. 70, pp. 191–217 (in English).

28. Zeer, E. F., Symanyuk, E. E., Ryabuhina, A. A., & Borisov, G. I. (2020). "Psichologicheskie osobennosti professional'nogo razvitiya v pozdnej zrelosti" [Psychological features of professional development in late adulthood], *Obrazovanie i nauka*, t. 22, № 8, pp. 75–107 (in Russian).
29. Smirnyh, L. I. et al. (2020). *Rabotniki predpensionnogo vozrasta na rynke truda v Rossijskoj Federacii: informacionnyj byulleten'* [Pre-retirement workers in the labor market in the Russian Federation: information bulletin], Izd. dom Vysshej shkoly ekonomiki, Moscow, 32 p. (in Russian).
30. Gibova, I. M. (2017). "Osobennosti obshchih umstvennyh sposobnostej lic predpensionnogo i pensionnogo vozrastov s razlichnym urovnem obrazovaniya" [Characteristics of general mental abilities of pre-retirement and retirement ages persons with different levels of education], *Uchenye zapiski universiteta Lesgafta*, № 4(146), pp. 282–286 (in Russian).
31. Samoilenko, O., Orosz, I., Levrints, M. et al. (2020). "Training an Andragogue as a Specialist in Adult Education", *Revista Romaneasca pentru Educatia Multidimensionala*, 12(2), pp. 237–250. DOI: 10.18662/rrem/12.2/276 (in English).
32. Kazakova, M. A. (2017). "Ponyatie i sushchnost' andragogicheskogo vzaimodejstviya v otechestvennyh i zarubezhnyh is-sledovaniyah" [The concept and essence of andragogical interaction in domestic and foreign studies], *Russian Journal of Education and Psychology*, № 1, pp. 61–79 (in Russian).
33. Mansur, M. (2017). "The Application of Andragogical Principles in Education and Training", *Indonesian Journal of Educational Review*, 4(2), pp. 108–118. DOI: 10.21009/IJER.04.02.12 (in Russian).
34. Ioannou, N. (2023). "Professional development of adult educators: A European perspective", *Int Rev Educ*, 69, pp. 379–399. DOI: 10.1007/s11159-023-10014-0 (in English).
35. Biryukova, N. A. (2008). "Andragogika (nauka ob obuchenii vzroslyh) kak aktual'noe napravlenie sovremennoj obrazovatel'noj praktiki" [Andragogy (the science of adult learning) as a relevant area of modern educational practice], *Vestnik Marijskogo gosudarstvennogo universiteta*, № 2, pp. 52–56 (in Russian).
36. Kopylova, A. V. (2010). "Osobennosti androgogicheskoy modeli v sisteme povysheniya kvalifikacii pedagogicheskikh i rukovodyashchih rabotnikov" [Specific features of the andragogical model in the system of advanced training of teaching and management staff], *Vestnik TGPU*, № 10, pp. 43–47 (in Russian).
37. *ООО "Экоклінсервіс": офіційний сайт* [Ecoklinservice LLC: official website]. Available at: <https://ecocleanservice.pulscen.ru> (in Russian).